



ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Estudio del clima laboral en los trabajadores de una clínica de diálisis

Study of the work environment in the workers of a dialysis clinic

Karla Amanda Manzano Bayas,

Medico, Ecuador, Universidad de Guayaquil, Karla.manzanob@ug.edu.ec

Valeria Zila Oñate Chang

, Medico, Ecuador, Universidad Católica Santiago de Guayaquil Valeriaonatechang@gmail.com,
<https://orcid.org/0009-0002-2058-9388>

Ruth Jakeline Oviedo Rodríguez

, Docente titular principal, Carrera de enfermería, Universidad de Guayaquil, <https://orcid.org/0000-0002-3548-7928>

Joicy Anabel Franco Coffré

, Docente titular auxiliar, Carrera de enfermería, Universidad de Guayaquil <https://orcid.org/0000-0002-4180-4078>

Autor de Correspondencia: Karla Amanda Manzano Bayas Karla.manzanob@ug.edu.ec

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Recibido: 8 febrero 2024 | **Aceptado:** 23 marzo 2024 | **Publicado online:** 25 marzo 2024

CITACIÓN

Manzano Bayas K, Oñate Chang V, Oviedo Rodríguez R, y Franco Coffré J. (2024) Estudio del clima laboral en los trabajadores de una clínica de diálisis. *Revista Social Fronteriza*; 4(2): e206. [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(2\)206](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(2)206)



Esta obra está bajo una licencia internacional. [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).





RESUMEN

El entorno de trabajo, las relaciones entre los miembros de una organización y bienestar de los trabajadores puede influir directamente en la calidad de la atención a los pacientes; la presente investigación estudió el clima laboral en una clínica de diálisis en Ecuador aplicando encuestas en diciembre 2023 para conocer la percepción de los trabajadores sobre los factores que inciden en el clima; los resultados mostraron que el 92% está satisfecho con la estructura física, el 82% de los empleados percibe buenas oportunidades para entrenar al personal, aportar ideas y contribuir en decisiones organizacionales, y el 74% de los empleados se sienten bien remunerados y satisfechos con su trabajo; en conclusión, el diagnóstico evidenció un clima laboral medianamente satisfactorio, con fortalezas en relaciones, estructura y objetivos, pero siendo necesario reforzar el reconocimiento, la participación y la implementación del liderazgo para mejorar la calidad del servicio de salud.

Palabras clave: Clima laboral; Clinica de Dialissi; Percepcion

ABSTRACT

The work environment, the relationships between members of an organization and the well-being of workers can directly influence the quality of patient care; This research studied the work environment in a dialysis clinic in Ecuador by applying surveys in December 2023 to know the perception of workers about the factors that affect the climate; The results showed that 92% are satisfied with the physical structure, 82% of employees perceive good opportunities to train staff, contribute ideas and contribute to organizational decisions, and 74% of employees feel well compensated and satisfied with his work; In conclusion, the diagnosis shows a moderately satisfactory work environment, with strengths in relationships, structure and objectives, but it is necessary to reinforce the recognition, participation and implementation of leadership to improve the quality of the health service.

Keywords: Work environment; Dialissi Clinic; Physical education





1. Introducción

En el entorno laboral, los empleados se ven expuestos a diversas situaciones que pueden afectar su salud mental y física, influyendo en su desarrollo tanto individual como colectivo. La detección temprana de estos problemas es crucial, ya que su falta de abordaje oportuno puede acarrear consecuencias graves tanto para los trabajadores como para la empresa (Pérez, 2020). El clima laboral se ha convertido en un tema de creciente interés en el ámbito de la salud ocupacional, dada su influencia en el bienestar y la productividad de los empleados. Específicamente, los trabajadores que desempeñan sus labores en servicios especializados como las unidades de diálisis enfrentan condiciones estresantes que pueden tener un impacto negativo en su salud tanto psicológica como física.

La revisión de la literatura revela problemas recurrentes en el ámbito laboral de los trabajadores de la salud, como la insatisfacción con los beneficios laborales, la disminución del sentido de realización personal, la exposición a riesgos psicosociales y la falta de participación en el entorno laboral, especialmente en servicios de salud similares. Además, se han documentado la estrecha relación entre el clima organizacional y el desempeño en el personal de enfermería que trabaja en unidades de diálisis (Mamani Nina, 2023).

En vista de lo anterior, este estudio se enfoca en proporcionar una caracterización integral del clima laboral de los empleados de la clínica de diálisis, identificando problemas actuales y proponiendo estrategias específicas destinadas a mejorar las condiciones laborales y mitigar los riesgos psicosociales. Los resultados obtenidos permitirán la formulación de intervenciones efectivas para fomentar un ambiente de trabajo más saludable, beneficiando tanto el bienestar de los empleados como la calidad de la atención brindada a los pacientes.

Según (Arevalo Perez, 2020). El clima laboral se refiere al entorno interno de una organización, que influye en el comportamiento, la motivación, la creatividad y el desempeño de los empleados y equipos de trabajo. Este concepto se ha abordado desde distintas perspectivas y, aunque no tiene una definición única, se reconoce su importancia para la satisfacción laboral y el logro de metas organizacionales. El clima laboral se relaciona con factores como el liderazgo, la motivación, la reciprocidad, la participación, la productividad y la satisfacción laboral. Según las autoras el estudio del clima laboral ha sido abordado en diferentes contextos organizacionales, y se ha demostrado que tiene una relación significativa





con el desempeño de los colaboradores.

Además, se ha observado que las percepciones de los trabajadores sobre el clima laboral influyen en su compromiso, identificación y resultados en la empresa. Las herramientas de medición del clima laboral incluyen cuestionarios de autoevaluación, que permiten identificar y analizar aspectos formales e informales que afectan el comportamiento de los empleados. En cuanto a su relación con otros conceptos (Castro López, 2020), el clima laboral se ha asociado con la satisfacción laboral, la motivación y el liderazgo, siendo estos factores determinantes para el desempeño de los trabajadores. Además, se ha evidenciado que el clima laboral tiene un impacto en la productividad y en el desarrollo organizacional, siendo un factor clave para el éxito de las empresas. Por último, casos de estudio han demostrado la relevancia del clima laboral en diferentes entornos empresariales, destacando su relación con la satisfacción laboral, el compromiso de los colaboradores y su influencia en el logro de metas organizacionales.

En este sentido (Villafuerte, 2021) explican que el clima laboral se define por atributos como la libertad, autonomía, justicia, confianza y creatividad, entre otros, que influyen en la satisfacción y el desempeño del colaborador en una institución. Además, se relaciona directamente con la madurez del individuo y su percepción de la realidad, así como con su involucramiento y las condiciones laborales que afectan su bienestar. Para los autores el clima laboral se compone de una serie de características que incluyen la libertad que los empleados tienen para expresarse y tomar decisiones, la autonomía en su trabajo, la percepción de justicia en las políticas y procedimientos de la organización, la confianza en los líderes y colegas, y la capacidad para ser creativos en sus funciones. Estos elementos influyen en la satisfacción de los empleados, su motivación, su sentido de pertenencia y su desempeño en la institución. (De la Cruz Quispe, 2022)

Por su parte (Prada, 2020) explican que el clima laboral se refiere a la percepción compartida que tienen los empleados sobre su entorno de trabajo, incluyendo aspectos como la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, el sentido de justicia y equidad, y la satisfacción con el trabajo. Este clima influye en la motivación, el compromiso y el desempeño de los empleados, así como en su intención de permanecer en la organización. Un clima laboral positivo puede tener un impacto significativo en la productividad y el bienestar de los trabajadores, así como en la competitividad y el éxito de la organización. Por





otro lado, un clima laboral negativo puede generar conflictos, bajo rendimiento, ausentismo y rotación de personal. Entender y gestionar el clima laboral es crucial para promover un ambiente de trabajo positivo y alcanzar los objetivos organizacionales.

En continuación (Prada, 2020) expone clima laboral se compone de diferentes dimensiones que influyen en la experiencia de los empleados en su lugar de trabajo. El involucramiento laboral se refiere a la identificación y el compromiso de los empleados con los valores y objetivos de la organización, lo que puede impactar en su motivación y desempeño. Las condiciones laborales abarcan el ambiente físico y psicosocial en el que los empleados realizan sus tareas, así como las políticas y prácticas de recursos humanos que afectan su bienestar y seguridad. La comunicación se relaciona con la efectividad de la transmisión de información dentro de la organización, lo que puede influir en la cohesión del equipo y en la eficacia de las operaciones.

Por último, la satisfacción laboral está vinculada a la percepción general de los empleados sobre su trabajo y su entorno laboral, y puede impactar en su compromiso, productividad y retención en la organización. Considerar y abordar estas dimensiones es esencial para fomentar un clima laboral positivo y el bienestar de los empleados. (Villafuerte, 2021). De igual forma (Prada, 2020) mencionan que el clima laboral abarca una variedad de dimensiones que impactan la percepción y la experiencia de los empleados en su entorno de trabajo. Estas dimensiones incluyen la comunicación interna, el reconocimiento, las relaciones interpersonales, la calidad en el trabajo, la toma de decisiones, los objetivos de la organización, el compromiso, la adaptación al cambio, la delegación de actividades y funciones, la coordinación externa y la eficiencia de la productividad.

Cada una de estas dimensiones representa áreas clave que afectan la satisfacción, el compromiso y el desempeño de los empleados en la organización. El análisis detallado de estas dimensiones permite comprender mejor cómo el clima laboral influye en el comportamiento y los resultados dentro de la organización. (Gómez Gómez, 2023)

En este sentido (Villafuerte, 2021) efectuaron un estudio en el que analizan el impacto del clima laboral en la ejecución de proyectos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Se utilizó un cuestionario como herramienta de recolección de datos y se identificaron elementos a fortalecer en el ambiente laboral, con el objetivo de mejorar el comportamiento y la productividad del equipo de gestión. Según los hallazgos, el clima laboral influye en la





conducta, satisfacción y productividad de los funcionarios, y su relación con el logro de objetivos institucionales. Se encontraron dificultades en la ejecución de los proyectos, atribuidas a fallas de comunicación, estructura burocrática y desconocimiento en la asignación de funciones. También se destacó la importancia de la adaptación de los funcionarios, el bienestar y las condiciones de trabajo en el clima laboral. El estudio reveló que el clima laboral incide en la satisfacción y el compromiso laboral, así como en el rendimiento administrativo y financiero.

La investigación sugiere que el clima laboral debe fomentar el desarrollo de capacidades para generar familiaridad en el equipo de gestión, promoviendo la autoconfianza y el autoconocimiento, además de contribuir a un ambiente saludable que fomente el aprendizaje y la mejora continua. Se identificó una correlación significativa entre el clima laboral y la ejecución de los contratos de préstamo del Proyecto BID, con influencia en la autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales. Se concluyó que el clima laboral tiene un impacto en la ejecución de proyectos, manifestándose en la satisfacción, interacciones interpersonales, estabilidad laboral y desarrollo de competencias de los funcionarios.

Además, los autores identificaron áreas de mejora en la comunicación, el involucramiento laboral, las condiciones laborales y la supervisión, con el objetivo de fortalecer el desempeño y la calidad del trabajo en el ambiente laboral.

Cómo estudios previos, (Medina Pariente, 2023) realizaron un estudio en el que examinan el clima laboral de los servidores públicos de salud en Latinoamérica a través de una revisión de publicaciones científicas de 2019 a 2022. Se identificaron 12 artículos relevantes de un total de 1,069,976 encontrados en bases de datos, con resultados que muestran percepciones diversas sobre el clima laboral de estos profesionales en la región. Ocho de los estudios (de México, Perú, Ecuador y Brasil) revelaron un ambiente laboral inadecuado, mientras que los restantes (Brasil, Colombia, Venezuela y Chile) observaron un entorno laboral óptimo.

Los factores que influyen en el clima laboral incluyen la remuneración, la toma de decisiones inadecuada, la falta de liderazgo, el poco reconocimiento y logros destacados. La investigación destaca la importancia de un buen clima laboral para la productividad y el bienestar de los trabajadores, y concluye que es necesario abordar los desafíos identificados





para mejorar las condiciones laborales en el sector de la salud en Latinoamérica. Los estudios proporcionan una visión detallada del clima laboral en diferentes países latinoamericanos, revelando percepciones variadas sobre este tema. Los hallazgos subrayan la importancia de abordar los factores que afectan el clima laboral de los servidores de salud pública para mejorar su bienestar y desempeño en el trabajo.

Los resultados resaltan la necesidad de acciones para abordar desafíos específicos, como la remuneración, la toma de decisiones, el liderazgo y el reconocimiento, con el fin de crear un entorno laboral más saludable y productivo para el personal de salud en la región.

De igual forma, (Cruz-Zuñiga, 2022) realizaron un estudio en el que analizan la relación entre el clima laboral, el estrés laboral y el consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Se realizó una revisión sistemática de estudios primarios en inglés, portugués y español entre 2009 y 2019, con una población de trabajadores de ambos sexos. Se halló una asociación entre el ambiente de trabajo, el estrés laboral y el consumo de alcohol, demostrando que el estrés laboral puede predecir alteraciones fisiológicas y el consumo de alcohol en los trabajadores.

Los trabajadores que experimentan mayor estrés laboral tienen mayor riesgo de consumo de alcohol. Se identificaron problemas de salud, social y económicos asociados al consumo de alcohol en la población trabajadora, y se observó que el apoyo social y otros factores laborales pueden influir en la relación entre estrés laboral y consumo de alcohol. La revisión destacó la importancia de la enfermería y disciplinas de salud en la atención de problemas de estrés laboral y consumo de alcohol, y señaló la necesidad de futuras investigaciones sobre estas temáticas. El estudio presenta limitaciones debido a la diversidad de diseños de los estudios incluidos, lo que impidió la realización de un metaanálisis. Sin embargo, se destaca la relevancia de los hallazgos identificados a través del análisis de estos estudios.

Por otra parte, (Carrión-Bósquez, 2022) realizaron un estudio en el que investigan la influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Santo Domingo de los Tsachilas, Ecuador. Se aplicó un cuestionario a 349 trabajadores de la salud, midiendo factores como el riesgo de contagio, horas de trabajo, recursos médicos y estabilidad laboral. El 94% de los participantes consideró el ambiente laboral inapropiado, destacando el riesgo de contagio como el factor más influyente. El estudio utilizó análisis estadísticos para validar



la fiabilidad y la validez de los datos recopilados y determinó que el riesgo de contagio tuvo una influencia significativa en el clima laboral, mientras que la jornada laboral, los recursos médicos y la estabilidad laboral no mostraron influencia.

Los resultados indicaron que el temor al contagio afectó la salud mental de los trabajadores, generando ansiedad y miedo. Además, se encontró una correlación entre la jornada y la estabilidad laborales, lo que sugiere que el temor a perder el empleo motivaba a los trabajadores a cumplir jornadas laborales extensas. Estos hallazgos reflejan la difícil situación que enfrentaron los trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19, lo cual tuvo un impacto significativo en el clima laboral, reflejado en fricciones, conflictos y frustraciones. Los resultados muestran la necesidad de abordar los desafíos que enfrentan los trabajadores de la salud en situaciones de crisis sanitaria.

3. Metodología

Del análisis realizado se considera que la investigación es de tipo cuantitativo con un alcance exploratorio y descriptiva, ya que permitirá evaluar qué factores afectan el clima organizacional en la empresa objeto de estudio (Hernández Sampieri, 2018). El estudio tiene un enfoque no experimental de corte transaccional, cuya característica es recoger datos en un momento único. La unidad de análisis la constituye una clínica de diálisis del Ecuador. La población objeto de estudio está formada por médicos, licenciadas en enfermería y auxiliares de enfermería de sala de hemodiálisis que la componen 100 empleados, los cuales fueron encuestados en diciembre del 2023 obteniendo una tasa de respuestas del 50% (50 personas).

Para medir el clima se utilizó el instrumento propuesto por (Ortega-Santos), el cual ha sido validado en el contexto ecuatoriano obteniendo buenos resultados de fiabilidad. Este cuestionario contiene 42 ítems y permite una evaluación completa del Clima Organizacional en seis (6) dimensiones: Propósito u objetivos (4 ítems), relaciones entre miembros (9 ítems), estructura (8 ítems), procesos y tecnologías (11 ítems), Recompensa (5 ítems) y liderazgo (5 ítems)., que se evalúan a través de la escala Likert con una puntuación de 1 a 5, en donde siempre representa el 5 y nunca representa el 1. Adicionalmente se incluyen preguntas sociodemográficas, tales como: sexo, edad, antigüedad, cargo.

El cuestionario fue aplicado en línea a través de la plataforma Question Pro, los participantes fueron informados de la investigación y aprobaron contestando la encuesta. Los datos fueron analizados utilizando el software statistical package for the social sciences

(SPSS, V29), mediante el cual se establecen las características socio demográficas y se obtienen los valores correspondientes. Previo al análisis estadístico de los datos, se procedió a la depuración de la calidad de estos. Posteriormente, el análisis de la consistencia interna brindó índices satisfactorios con excelentes resultados con relación a las propiedades psicométricas (α 0,94).

Se han empleado estadísticos descriptivos expresados en porcentajes y medias para mostrar los resultados de cada pregunta de los cuestionarios.

4. Resultados

En esta sección se presentan las características sociodemográficas y se identifican los factores que inciden en el clima organizacional de los participantes del estudio.

Características Sociodemográficas

El análisis descriptivo se presenta en función de las características sociodemográficas, según el género, estado civil, edad, experiencia laboral, nivel de estudios, cargo. En la Tabla 1 se presenta la distribución por sexo y se puede observar que existe un predominio en las mujeres con el 58% frente a los al 42 % de hombres.

Q1 - Seleccione su sexo

	N	%
Masculino	21	42%
Femenino	29	58%

Tabla 1

Distribución por género

Categoría	N	%
Masculino	21	42%
Femenino	29	58%
Total	50	100

Base: 50 trabajadores de la salud

Respecto a la edad en años declarados por los encuestados, la media de edad para el conjunto de la población se sitúa en 36,28 y una mediana de 37 años, con valores mínimos de 22 y máximos de 60 años. La distribución porcentual por edades individuales se presenta en la Tabla 2. En su conjunto, los encuestados se concentran mayormente en el grupo de edad entre 31-40 años (48%), seguido de 20 Y 30 años (30%) y de 41-50 años (16%).

Q2 - En qué rango se encuentra su edad?

	N	%
Entre 20 y 25 años	3	5,5%
Entre 26 y 30 años	12	24%
Entre 31 y 35 años	7	14%
Entre 36 y 40 años	17	34%
Entre 41 y 45 años	8	16%
Entre 56 y 60 años	3	6%

Tabla 2*Distribución por edad*

Categoría	N	%
Entre 20 y 30 años	15	30%
Entre 31 y 40 años	24	48%
Entre 41 y 50 años	8	16%
Entre 51 y 60 años	3	6%
Mas de 60 años	0	0%
Total	50	100%

Base: 50 trabajadores del sector salud

En lo que respecta a la tabla 3 el estado civil, un 60% de los encuestados declara estar casado/a y un 30% soltero/a

Q3 - Su estado civil es?

	N	%
Soltero	15	30%

Casado	30	60%
Viudo	0	0%
Divorciado	3	6%
Unión Libre	2	4%

Tabla 3*Distribución por estado civil*

Categoría	N	%
Casado/a	30	60%
Soltero/a	15	30%
Divorciado/a	3	6%
Unión Libre	2	4%
Total	50	100%

Base: 50 trabajadores del sector salud

La Tabla 4 muestra la distribución del personal de salud por cargos, al momento de aplicación de la encuesta, el 10,8% es médico, seguido de otro con un 60% licenciado/a en enfermería y auxiliar de enfermería un 30%. Se pudo observar que el 33.3% tiene entre 6 y 10 años de antigüedad laboral.

Q4 - Qué cargo desempeña?

	N	%
Médico	5	10%
Licenciada en Enfermería	30	60%
Auxiliar de Enfermería	15	30%

Tabla 4

Distribución por cargo

Categoría	N	%
Medico	5	10%
Licenciado/a enfermería	30	60%
Auxiliar de Enfermería	15	30%
Total	50	100%

Base: 50 trabajadores del sector salud

Finalmente, en la Tabla 5 se pudo evidenciar que un 60% del personal de salud tiene entre 5-15 años de experiencia laboral, mientras que solo el 10% posee menos de 5 años de experiencia profesional

Q5 - Cuántos años de experiencia laboral tiene?

	N	%
Entre 0 y 5 años	5	10%
Entre 6 y 10 años	15	30%
Entre 11 y 15 años	15	30%
Entre 16 y 20 años	12	24%
Más de 20 años	3	6%

Tabla 5*Años de Experiencia laboral*

Categoría	N	%
Entre 0 y 5 años	5	10%
Entre 6 y 10 años	15	30%
Entre 11 y 15 años	15	30%
Entre 16 y 20 años	12	24%
Mas de 20 años	3	6%
Total	50	100%

Base: 50 trabajadores del sector salud

Evaluación del clima organizacional

Los resultados de la aplicación de la Encuesta ECO, son medidos por factor. Cada factor tiene, un número determinado de ítems los mismos que fueron evaluados por cada encuestado. Para la obtención de resultados, se suman los valores de las respuestas que se dieron a cada pregunta por factor y luego se divide para la cantidad de preguntas que se tiene por factor. Los resultados siempre darán un número del 1 al 5 debido a la escala aplicada. Cuanto mayor sea la media mejor será el clima organizacional, considerando que las respuestas mayores de 4 denotan un excelente clima organizacional en tanto que aquellas menores a 2,9 denotan un clima organizacional malo (Siqueira, 2008).

Factor 1: Propósitos u objetivos

Este factor se relaciona con el soporte afectivo, estructural y organizacional que el jefe y la organización proporcionan a los empleados en el desempeño diario de sus actividades laborales. Sus elementos se resumen a continuación: comunicación, solución de conflictos, orientación, apoyo, reconocimiento, planeación, innovación, participación, respeto y colaboración (Siqueira, 2008).

En la tabla 6. Se puede determinar una media de 4,09. El 56% de los participantes del estudio indican identificar a menudo y siempre los propósitos u objetivos de la organización mientras que un 6% señala una falta de claridad en la definición de estos propósitos u objetivos dentro de la unidad en de salud.

Tabla 6

Propósito

Categoría	N	%
2,50	3	6,0 %

3,00	1	2,0%
3,25	2	4,0%
3,50	4	8,0%
3,75	12	24,0%
4,00	3	6,0%
4,25	6	12,0%
4,50	5	10,0%
4,75	6	12,0%
5,00	8	16,0%
Total	50	100%

Base: 50 trabajadores del sector salud

Factor 2: Relaciones entre miembros

Este factor se relaciona con la unión, vínculos y colaboración existente entre los compañeros de trabajo. Sus elementos se resumen a continuación: amistad, apoyo entre colegas, cooperación, integración y confianza. (Siqueira, 2008).

En la tabla 7. Con respecto a la dimensión de relaciones entre miembros, se observa una media de 4,002. El 54% de los participantes del estudio indica que casi siempre o siempre experimentan una comunicación y un trato interpersonal adecuado entre los miembros, mientras que un 10% reporta que rara vez tienen una buena relación o es deficiente.

Tabla 7

Relaciones entre miembros

Categoría	N	%
2,00	3	6,0%
2,25	1	2,0%
2,35	1	2,0%

3,00	1	2,0%
3,25	2	4,0%
3,50	4	8,0%
3,75	10	20,0%
4,00	3	6,0%
4,25	6	12,0%
4,50	5	10,0%
4,75	6	12,0%
5,00	8	16,0%
Total	50	100%

Base: 50 trabajadores del sector salud

Factor 3: Estructura

Este factor se relaciona con el ambiente físico, la seguridad y la comodidad proporcionada por la empresa a sus empleados. Sus elementos se resumen a continuación: equipamiento necesario, ambiente agradable, atención a discapacitados, espacio físico y local ideal, seguridad, iluminación y limpieza. (Siqueira, 2008).

En la tabla 8. Con respecto a la dimensión de relaciones entre miembros, se observa una media de 4,595. El 92% de los empleados están totalmente de acuerdo con el confort del local y el espacio físico existente para ejercer sus labores cotidianas así mismo percibiendo que hay un ambiente agradable y seguro. Sin embargo, un 2% señala que en algunas ocasiones no considera que su lugar de trabajo sea el adecuado.

Tabla 8

Estructura

Categoría	N	%
-----------	---	---

3,00	1	2,0%
3,25	1	2,0%
3,50	1	2,0%
3,75	1	2,0%
4,00	2	4,0%
4,25	4	8,0%
4,50	15	30,0%
4,75	5	10,0%
5,00	20	40,0%
Total	50	100%

Base: 50 trabajadores del sector salud

Factor 4: Procesos y tecnología

Este factor se relaciona con el control y la presión ejercidos por la empresa y sus jefes sobre el comportamiento y el desempeño de los trabajadores. Sus elementos se resumen a continuación: control excesivo, cumplimiento de plazos, control de horarios, presión, autoritarismo y fiscalización (Siqueira, 2008).

En la Tabla 9 nos muestra que esta dimensión tiene una media de 4,265. El 82% del personal de salud indica tener conocimiento constante de los procesos y capacitaciones en el área, así como acceso a equipos tecnológicos adecuados para llevar a cabo sus actividades laborales, y un 10% manifiesta que rara vez tiene claridad sobre los procesos y menciona carecer de los equipos adecuados para su trabajo.

Tabla 9

Procesos y Tecnología

Categoría	N	%
1,50	3	6,0%
2,00	2	4,0%
3,00	1	2,0%
3,25	1	2,0%
3,50	1	2,0%
3,75	1	2,0%
4,00	2	4,0%
4,25	4	8,0%
4,50	15	30,0%
4,75	5	10,0%
5,00	15	30,0%
Total	50	100%

Base: 50 trabajadores del sector salud

Factor 5 Recompensa de la organización y jefes a sus empleados

Este factor se relaciona con las diversas maneras usadas por la organización para recompensar y/o premiar la calidad, productividad, el esfuerzo y el desempeño de los empleados. Sus elementos se resumen a continuación: satisfacción, valoración, recompensa y preocupación por la salud y el bienestar de los trabajadores (Siqueira, 2008).

En la tabla 10 de la dimensión recompensas, tenemos como resultado una media de 4,11. El 74% de los empleados se sienten bien remunerados y satisfechos con su trabajo, percibiendo que la empresa valora y reconoce su esfuerzo y calidad en sus labores y un 10% considera que rara vez son recompensados de acuerdo con su percepción.

Tabla 10

Recompensas

Categoría	N	%
2,50	2	4,0%
2,75	3	6,0%
3,00	4	8,0%
3,25	2	4,0%
3,50	2	4,0%
4,00	8	16,0%
4,25	7	14,0%
4,50	10	20,0%
5,0	12	24,0%
Total	50	100%

Base: 50 trabajadores del sector salud

Factor 6: Liderazgo

En el contexto del estudio sobre el clima laboral en la clínica de diálisis, el "Factor 6: Liderazgo" aborda la influencia de las prácticas de liderazgo en el ambiente de trabajo. Se examina cómo la calidad del liderazgo, incluyendo la comunicación, la toma de decisiones y la capacidad para motivar y guiar a los empleados, impacta directamente en el bienestar y la satisfacción laboral. Este factor es crucial para entender la dinámica de equipo y la eficiencia operativa en la clínica. (Espinoza Sedano, 2023)

En esta dimensión de Liderazgo la media es de 3,60. Solo el 36% de los trabajadores de la salud afirman que el líder a cargo fomenta el trabajo en equipo, impulsa el crecimiento profesional y permite el desarrollo de habilidades y competencias en los miembros de la organización. Sin embargo, el 16% menciona que en ocasiones se implementa el cambio y la innovación en relación con sus responsabilidades laborales.

Tabla 11*Liderazgo*

Categoría	N	%
2,50	3	6,0%
2,75	5	10,0%
3,00	7	14,0%
3,25	9	18,0%
3,50	8	16,0%
4,00	4	8,0%
4,25	3	6,0%
4,50	6	12,0%
5,0	5	10,0%
Total	50	100%

Base: 50 trabajadores del sector salud

5. Discusión

El objetivo principal de esta investigación fue estudiar el clima laboral en los trabajadores de una clínica de diálisis. El estudio se lo realizó a través de encuestas al personal de salud permitiendo analizar integralmente del clima laboral de la institución de salud, identificando fortalezas clave, pero también áreas específicas de mejora para optimizar la satisfacción y el compromiso de los empleados. Para medir el clima se utilizó el instrumento propuesto por (Ortega-Santos), el cual ha sido validado en el contexto ecuatoriano obteniendo buenos resultados de fiabilidad.

La demografía de la muestra refleja una realidad en la que la mayoría son mujeres jóvenes, casadas, con formación principalmente en licenciaturas. Estos resultados alinean con la idea de (Villafuerte, 2021) mencionando que el clima laboral se relaciona directamente con la madurez del individuo y su percepción de la realidad, así como con su involucramiento y las condiciones laborales que afectan su bienestar.

Entre los principales puntos fuertes detectados, se encontró que un alto porcentaje del personal de salud halló una sólida estructura física y ambiente laboral, siendo este el factor mejor evaluado, con un 92% de satisfacción entre los encuestados en concordancia con (Prada, 2020) donde menciona que las condiciones laborales abarcan el ambiente físico y

psicosocial en el que los empleados realizan sus tareas, así como las políticas y prácticas de recursos humanos que afectan su bienestar y seguridad.

En cuanto a la dimensión de procesos y tecnología se halló que el 82% de los empleados percibe buenas oportunidades para entrenar al personal, aportar ideas y contribuir en decisiones organizacionales, aspecto clave para llevar a cabo sus trabajos. Otro puntaje positivo (74%) de los empleados se sienten bien remunerados y satisfechos con su trabajo, percibiendo que la empresa valora y reconoce su esfuerzo y calidad en sus labores.

Sin embargo, solo el 56% de los participantes del estudio indican a menudo y siempre los propósitos u objetivos de la organización, y un 54% reporta una buena relación entre los miembros del equipo, esto nos muestra relación que solo el 36% considera que el líder del área promueve activamente el trabajo en equipo, frenando el crecimiento personal, dificultando el desarrollo de habilidades y competencias entre los miembros de la organización. Muy en relación con (Medina Pariente, 2023) donde menciono que ocho de los estudios (de México, Perú, Ecuador y Brasil) revelaron un ambiente laboral inadecuado y entre los factores que influyeron en esa investigación fueron la remuneración, la toma de decisiones inadecuada, enfatizando en la falta de liderazgo, el poco reconocimiento y logros destacados.

El análisis del clima laboral en la clínica de diálisis permitió realizar una radiografía completa de la percepción de los empleados sobre su ambiente de trabajo, identificando aspectos positivos, pero también oportunidades de mejora específicas para potenciar la satisfacción y el compromiso del personal.

En particular, se observó que el liderazgo es el factor más determinante en el clima laboral ya que influye directamente en el entorno de la organización, fomentando el bienestar del personal y promoviendo el trabajo en equipo

6. Conclusiones

En conclusión, el diagnóstico realizado del clima laboral evidenció que, si bien existen bases sólidas y fortalezas en el ambiente de trabajo de la clínica, es necesario potenciar aspectos clave como el reconocimiento de los objetivos, la comunicación interna y potenciar el liderazgo, a fin de optimizar la satisfacción de los empleados, su compromiso y su bienestar integral. Estas mejoras se traducirían en un impacto positivo en la calidad del servicio brindado a los pacientes de diálisis de la clínica.



Referencias Bibliográficas

- Carrión-Bósquez, N. G.-R.-M.-C.-J. (2022). Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador. *Revista Información Científica*, 101(1).
- Castro López, T. M. (2020). *Clima organizacional en la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad privada del Norte : <https://hdl.handle.net/11537/25499>
- Cruz-Zuñiga, N. A.-G. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. *Revista española de salud pública*, 95-104.
- De la Cruz Quispe, S. E. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un centro de apoyo en Hemodiálisis periodo 2022* . Obtenido de Universidad Cesar Vallejo , Repositorio: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96506>
- Espinoza Sedano, C. Y. (2023). *Repositorio de la Universidad César Vallejo* . Obtenido de Clima organizacional y la demanda de pacientes en el servicio de hemodiálisis en un centro hospitalario en Lima.: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/127215>
- Gómez Gómez, S. G. (2023). *Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana* . Obtenido de Propuesta de mejora del grado de satisfacción laboral y reducción de riesgos psicosociales en los colaboradores de una clínica de diálisis.: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/25181>
- Hernández Sampieri, R. F. (2018). Metodología de la investigación . *México: McGraw-Hill Interamericana*, 310-386 .
- (2018). *Incidencia del Clima Organizacional y de la Justicia Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Empleados*. Universidad.
- Lorente Prieto, L., Salanova Soria, M., Martínez Martínez , I., & Schaufeli , W. (2008). Extension of the job demands - Resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time. *Revista Psicothemas*, 20(3), 7. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Marisa_Salanova/publication/23143769_Extension_of_the_Job_Demands-Resources_model_in_the_prediction_of_burnout_and_engagement_among_teachers_over_time/links/09e41508ff540cd129000000.pdf
- Mamani Nina, V. S. (2023). *Repositorio Institucional , Universidad Mayor de San Andres*. Obtenido de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/33155>
- Medina Pariente, N. M. (2023). Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. (2023). *Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica*. URevista





Internacional de Investigación en Ciencias Sociales , 55-68.

- Mora, M., & Portalanza, C. (2017). Diagnóstico de la Calidad de Vida Laboral, Engagement y Burnout en Trabajadores de Una Institución de Educación Superior del Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2(12), 153-165. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/295/532>
- Ortega-Santos, J. D.-O. (s.f.). Incidencia del Clima Organizacional y de la Justicia Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Empleados: Análisis para una Institución de Educación Superior (IES) en Ecuador. *Tesis Doctoral*. Universidad del Rosario, Bogotá.
- Prada, R. R. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Revista Espacios*, 57-75.
- Siqueira, M. (2008). *Medidas de comportamiento organizacional*. Brazil: ArtMed.
- Tejero, C., & Fernández, M. (2007). EL Síndrome de Burnout en la Dirección Escolar: Concepto, Sintomatología y Antecedentes. *Bordón*, 59(4), 685-694. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2582808.pdf>
- Villafuerte, S. V. (2021). Dimensiones del clima laboral que afectan la ejecución de proyectos, caso BID Ecuador. *Revista Espacios*, 105.125.

Conflicto de Intereses

Los autores declaran que este estudio no presenta conflictos de intereses y que por tanto, se ha seguido de forma ética los procesos adaptados por esta revista, afirmando que este trabajo no ha sido publicado en otra revista de forma parcial o total.

